



DOCUMENTAȚIEI DE ATRIBUIRE pentru

Acord cadru pentru achiziția de servicii de vânzare bilete, abonamente de acces și de promovare a ofertei culturale pentru evenimentele naționale și internaționale organizate de Artexim în 2025-2026

Cod CPV: 79952000-2

SECȚIUNEA 1. INSTRUCȚIUNI PENTRU OFERTANȚI.

Procedura de lucru pentru achiziția de Acord cadru pentru achiziția de servicii de vânzare bilete, abonamente de acces și de promovare a ofertei culturale pentru evenimentele naționale și internaționale organizate de Artexim în 2025-2026

Autoritatea Contractantă – ARTEXIM vă invită să depuneți oferta dumneavoastră pentru îndeplinirea contractului de achiziție publică: Acord cadru pentru achiziția de servicii de vânzare bilete, abonamente de acces și de promovare a ofertei culturale pentru evenimentele naționale și internaționale organizate de Artexim în 2025-2026

Cod CPV: Cod CPV: 79952000-2

Categoria contractului: Servicii, Anexa nr. 2 la Legea nr. 98/2016.

Modul de elaborare a ofertei, cerințele minime de calificare, mijloacele de comunicare, instrucțiunile privind datele limită care trebuie respectate și formalitățile care trebuie îndeplinite în legătură cu participarea la procedura de achiziție publică, precum și documentele care urmează să fie prezentate de ofertanți pentru dovedirea îndeplinirii criteriilor de calificare și selecție, modalitatea de derulare a contractului, se regăsesc în secțiunile de mai jos ale documentației de atribuire.

Modalitatea de selectare a operatorilor economici se va realiza conform cerințelor descrise în documentația de atribuire.

În documentația de atribuire orice referiri la origine, sursă, producție, un procedeu special, o marcă de fabrică sau de comerț, un brevet de invenție, o licență de fabricație, norme, standarde, calificări, autorizări, atestări, certificări, etc., vor fi considerate ca fiind însoțite de mențiunea "sau echivalent".



Punctual, etapele care se vor parcurge în cadrul procesului de evaluare a ofertelor depuse la procedura de achiziție, sunt următoarele:

- *Verificarea modalității de îndeplinire a criteriilor de calificare* de către ofertanți pe baza documentelor depuse în cadrul ofertei, stabilirea clarificărilor și completărilor formale sau de confirmare necesare pentru evaluarea modalității de îndeplinire a criteriilor de calificare, stabilirea ofertelor care îndeplinesc criteriile de calificare și respingerea ofertelor care nu îndeplinesc criteriile de calificare;
- *Verificarea propunerilor tehnice*, depuse de ofertanții admiși în etapa de calificare, în ceea ce privește conformitatea propunerilor tehnice prezentate cu cerințele caietului de sarcini.
- *Verificarea propunerilor financiare*, depuse de ofertanții admiși în etapele anterioare, stabilirea clarificărilor și completărilor formale sau de confirmare necesare pentru evaluarea propunerilor financiare, verificarea încadrării în valoarea estimată a achiziției, corectarea, cu acordul ofertanților, a eventualelor erori aritmetice, stabilirea ofertelor admise / respinse ca urmare a evaluării propunerilor financiare.

Vor fi considerate admisibile numai acele oferte care, în urma evaluării documentelor de oferta îndeplinesc toate cerințele prevăzute în documentația de atribuire.

- *Stabilirea ofertelor câștigătoare* conform criteriului de atribuire din prezenta documentație
- *Încheierea contractului*, conform cerințelor din documentația de atribuire.

Calendarul estimativ al procedurii de achiziție

N r c r t	A c t i v i t a t e	Data estimată
1.	Data publicare anunț de participare pe site-ul Artexim	29.10.2024
2.	Termen limită pentru solicitarea clarificărilor	31.10.2024, ora 13
3.	Termen de răspuns la solicitările de clarificări	31.10.2024, ora 16

Bucharest, Romania, Calea Victoriei no. 155, building. D1, entrance 8, 2nd floor

Phone: +40 21 317 8081 | Fax: +40 21 311 0200 | artexim.ro | contact@artexim.ro

ARTEXIM is member of the European Festival Association, World Federation of International Music Competition & International Artists Manager Association



4.	Data și ora limită pentru depunerea ofertelor la adresa de mail achizitii@artexim.ro	01.11.2024, ora 12.00
5.	Data și ora deschiderii ofertelor	01.11.2024, ora 14.00
6.	Termen limită de finalizare a evaluării ofertelor și de transmitere a comunicărilor privind rezultatele evaluării ofertelor	04.11.2024
7.	Semnarea contractului	11.11.2024

SECȚIUNEA 2. CAIET DE SARCINI

1. Obiectul achiziției

Acest caiet de sarcini reglementează cerințele pentru prestarea de servicii de vânzare a biletelor și abonamentelor de acces, precum și promovarea ofertei culturale pentru evenimentele naționale și internaționale organizate de Artexim în perioada 2025-2026.

Evenimentele vor fi de două tipuri:

- **Evenimente internaționale** – manifestări culturale sau artistice de amploare, organizate în România, cu participarea publicului și artiștilor internaționali.
- **Evenimente naționale** – manifestări culturale sau artistice de amploare, desfășurate în România, destinate publicului local.

2. Contextul realizării acestei achiziții de servicii

2.1. Informații despre Autoritatea Contractantă

Artexim este o instituție publică de impresariat artistic, aflată sub egida Ministerului Culturii din România. Înființată în 1990, Artexim organizează evenimente culturale de anvergură, având o tradiție puternică în promovarea culturii românești pe scena internațională. Printre cele mai cunoscute proiecte ale instituției se numără Festivalul și Concursul Internațional George Enescu, recunoscute la nivel global pentru calitatea și amploarea lor.

Misiunea principală a Artexim este de a sprijini punerea în aplicare a programelor culturale ale Ministerului Culturii și de a susține politica culturală națională, în conformitate cu standardele europene și internaționale. Pe lângă organizarea festivalului George Enescu, instituția contribuie activ la organizarea unor evenimente culturale importante, atât naționale cât și internaționale, menite să promoveze patrimoniul cultural românesc.

Artexim colaborează de asemenea cu diverse orchestre, ansambluri și artiști de renume din România și din întreaga lume, consolidând astfel rolul României pe harta culturală internațională.



2.2. Informații despre contextul care a determinat achiziționarea serviciilor

Artexim, prin organizarea de evenimente culturale naționale și internaționale, își propune să promoveze cultura românească și să aducă în atenția publicului local și internațional artiști și ansambluri de renume. În contextul acestui demers, este esențial să se asigure o gestionare profesionistă a vânzărilor de bilete și abonamente, precum și o promovare adecvată a acestor evenimente.

Achiziționarea serviciilor de vânzare a biletelor și abonamentelor este necesară pentru a facilita accesul publicului la evenimentele organizate de Artexim în România. Un alt factor care determină această achiziție este cerința de a adapta metodele de vânzare la noile realități tehnologice și la așteptările unui public tot mai orientat către soluții digitale. În plus, pe lângă gestionarea accesului, promovarea eficientă este vitală pentru atragerea unui public variat, inclusiv internațional, la evenimentele culturale de mare anvergură organizate de Artexim.

Într-o lume tot mai interconectată, accesibilitatea evenimentelor prin platforme online și prezența activă în mediul digital devin imperios necesare pentru a asigura vizibilitatea acestor evenimente și a atrage un public divers.

2.3. Informații despre beneficiile anticipate de către Autoritatea Contractantă

Beneficiile anticipate ale achiziției de servicii pentru vânzarea biletelor, abonamentelor și promovarea evenimentelor Artexim includ:

- 1. Gestionarea eficientă a accesului publicului**
Implementarea unui sistem modern și eficient de vânzare și gestionare a biletelor va contribui la o organizare mai bună a fluxului de spectatori în cadrul evenimentelor. Acest lucru va reduce semnificativ timpul de așteptare la intrare și va îmbunătăți experiența publicului, permițând o accesare rapidă și sigură a locațiilor. Sistemul va oferi flexibilitate prin metode multiple de plată (online și fizic), ceea ce va facilita participarea unui număr mai mare de persoane.
- 2. Creșterea vizibilității evenimentelor**
Un alt beneficiu cheie este sporirea vizibilității evenimentelor culturale organizate de Artexim pentru creșterea numărului de cumpărători de bilete pentru evenimentele promovate. Prin utilizarea unor strategii de promovare bine orientate, atât pe canale media tradiționale, cât și pe platforme digitale, Artexim va putea atinge o audiență diversificată și internațională.
- 3. Îmbunătățirea experienței utilizatorilor**
Un sistem modern și intuitiv de achiziționare a biletelor, combinat cu o asistență tehnică eficientă, va oferi utilizatorilor o experiență plăcută și fără probleme, de la momentul achiziționării biletelor până la participarea la eveniment. Aceasta nu doar că va îmbunătăți satisfacția generală a participanților, ci va încuraja și participările repetate la evenimentele viitoare.

2.4. Alte inițiative/proiecte/programe asociate cu această achiziție de servicii

Evenimentele organizate de Artexim în perioada 2025-2026 se aliniază altor inițiative culturale naționale și internaționale care promovează patrimoniul cultural.

3. Descrierea serviciilor solicitate

3.1. Vânzarea online și fizică a biletelor și abonamentelor atât pentru persoane fizice cât și pentru persoane juridice (în regim B2B)

Contractantul va asigura un sistem integrat de vânzare a biletelor și abonamentelor, disponibil



atât online cât și fizic, pentru a răspunde nevoilor diverse ale publicului. Bilete/abonamentele vor fi generate și transmise clienților în format fizic/electronic, în funcție de preferințele acestora. Contractantul va asigura intrarea în posesia biletului/abonamentului în format digital, livrare la domiciliu și ridicare de la sediu/punct de vânzare

- **Sistem de vânzare online:** Acesta va include o platformă web modernă și intuitivă, compatibilă cu toate tipurile de dispozitive (desktop, tabletă, mobil), care să permită achiziționarea rapidă a biletelor, rezervarea locurilor și selectarea abonamentelor. Platforma va oferi multiple metode de plată, precum carduri de credit, transfer bancar, și soluții de plată electronică. Interfața va trebui să fie disponibilă în mai multe limbi, pentru a atrage public internațional.
- **Distribuție fizică:** Contractantul va organiza puncte de vânzare fizice în locații strategice din orașele în care au loc evenimentele până în ziua evenimentului, inclusiv. Aceste puncte vor fi dotate cu echipamente moderne care să faciliteze achiziționarea rapidă a biletelor prin plăți cash și cu cardul. Această soluție va fi accesibilă și pentru persoanele care preferă metodele tradiționale de achiziționare a biletelor.

3.2. Gestionarea accesului la evenimente

Contractantul va implementa un sistem performant de gestionare a accesului pentru a asigura un flux rapid și fără probleme la intrarea în locațiile evenimentelor.

- **Scanare QR și coduri de bare:** Fiecare bilet sau abonament va fi generat cu un cod QR sau un cod de bare unic, care va putea fi scanat electronic la intrare. Această metodă va accelera procesul de acces, eliminând nevoia de verificare manuală.
- **Dispozitive de scanare:** Contractantul va furniza echipamentele necesare pentru scanarea codurilor (tablete, telefoane mobile sau dispozitive dedicate), care vor fi folosite la fiecare punct de acces din locațiile evenimentelor. Aceste dispozitive vor fi conectate la baza de date centralizată a sistemului, astfel încât accesul să fie monitorizat în timp real.
- **Securitate și validare:** Sistemul va fi construit pentru a preveni utilizarea frauduloasă a biletelor, permițând verificarea unică a fiecărui bilet și semnalarea oricăror încercări de duplicare sau abuz.

3.3. Promovarea ofertei culturale pentru evenimentele organizate de Artexim

Contractantul va desfășura activități de promovare pentru a maximiza vizibilitatea evenimentelor Artexim și a atrage un public cât mai larg, atât din România, cât și din străinătate.

- Aceasta va include campanii, colaborând cu parteneri locali și internaționali pentru a crește numărul de cumpărători de bilete. Campaniile de promovare vor fi adaptate la specificul fiecărui tip de public vizat (local, național sau internațional).

3.4. Suport tehnic și asistență pentru utilizatori

Pentru a asigura o experiență cât mai fluidă și lipsită de probleme, contractantul va oferi suport tehnic pentru utilizatori, acoperind toate fazele procesului, de la achiziția biletelor până la accesul la evenimente.

- **Call-center dedicat:** Contractantul va opera un call-center care să fie disponibil pentru a răspunde întrebărilor publicului privind achiziționarea biletelor, informații despre evenimente sau soluționarea eventualelor probleme tehnice. Acest serviciu va funcționa în mai multe limbi, asigurând astfel sprijin și pentru publicul internațional.
- **Suport prin canale multiple:** Pe lângă call-center, utilizatorii vor putea primi asistență prin email, chat live și secțiuni de FAQ (Întrebări frecvente) integrate în platforma de vânzare a biletelor. Aceste soluții vor oferi răspunsuri rapide și eficiente la problemele sau întrebările publicului.

- **Monitorizare și intervenții tehnice:** Contractantul va asigura monitorizarea constantă a platformei online pentru a preveni eventualele erori tehnice sau disfuncționalități. De asemenea, va furniza soluții rapide pentru rezolvarea oricăror probleme tehnice apărute în timpul procesului de achiziționare sau acces la evenimente.

3.5. Raportare și monitorizare:

- Oferirea de rapoarte detaliate privind vânzările, numărul de bilete și abonamente vândute, și alte statistici relevante.
- Monitorizarea accesului în timp real în cadrul evenimentelor.

4. Atribuțiile și responsabilitățile Părților

4.1. Atribuțiile contractantului
Contractantul este responsabil pentru implementarea sistemului de vânzare, gestionarea accesului, promovarea eficientă și oferirea de suport tehnic. Contractantul va asigura furnizarea tuturor serviciilor la standarde înalte de calitate și cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

4.2. Atribuțiile Autorității Contractante
Artexim va asigura punerea la dispoziție a tuturor informațiilor necesare contractantului și va oferi suport logistic și organizatoric, dacă este necesar.

5. Cerințe minime ale furnizorului

Furnizorul trebuie să îndeplinească următoarele cerințe minime:

- Experiență de minim 12 ani în vânzarea de bilete și gestionarea accesului la evenimente de muzică clasică de mare anvergură, inclusiv internaționale.
- Rețea de parteneri internaționali care să sprijine promovarea ofertei culturale a proiectelor organizate de Artexim
- Capacitatea tehnică și logistică de a furniza serviciile cerute, inclusiv un sistem performant de management al biletelor, abonamentelor și al accesului la evenimente
- Capacitate de a gestiona un volum mare de tranzacții online și offline.
- Se vor prezenta documente suport pentru a demonstra experiența similară în prestarea de servicii care fac obiectul prezentei proceduri minim 1 contract pentru evenimente de muzică clasică de complexitate similară (vizibilitate internațională, pentru un număr de cel puțin 40.000 cumpărători bilete, și pentru un număr de minim 50 de concerte/per eveniment)

6. Modalitatea de derulare a acordului cadru

În cadrul prezentului acord cadru, pentru fiecare eveniment național sau internațional organizat de Artexim, se va încheia câte un **contract subsecvent**, care va detalia specificitățile fiecărui eveniment în parte. Această metodologie asigură o flexibilitate și o adaptabilitate crescută la cerințele și nevoile fiecărui eveniment, în funcție de natura sa și de cerințele publicului.

6.1. Semnarea contractelor subsecvente

Pentru fiecare eveniment individual, național sau internațional, Artexim, în calitate de Autoritate Contractantă, va semna un contract subsecvent cu Contractantul, care va conține informațiile detaliate referitoare la:



- **Numărul de reprezentanții artistice:** Vor fi precizate exact numărul de reprezentații artistice care fac obiectul contractului.
- **Locațiile de desfășurare:** Vor fi enumerate locațiile specifice unde se vor desfășura evenimentele.
- **Datele de desfășurare:** Se vor specifica exact perioadele calendaristice în care vor avea loc spectacolele și activitățile culturale. De asemenea, vor fi indicate orele de începere și durata estimată a fiecărui eveniment.
- **Alte detalii relevante:** Contractele subsecvente vor include și alte informații necesare pentru buna desfășurare a evenimentului, cum ar fi:
 - Numărul estimat de participanți și cerințele privind gestionarea accesului.
 - Specificații tehnice adiționale (echipamente necesare, sisteme de sunet și iluminat).
 - Cerințe speciale de securitate și protecția participanților.

6.2. Relația între acordul cadru și contractele subsecvente

- **Acordul cadru** reprezintă documentul general care stabilește termenii și condițiile principale ale colaborării între Artexim și Contractant pentru prestarea serviciilor de vânzare bilete, gestionare a accesului și promovare a evenimentelor.
- **Contractele subsecvente** vor detalia și particulariza pentru fiecare eveniment aspectele specifice ale serviciilor, menționând detalii concrete care nu pot fi prevăzute în acordul cadru din cauza diversității și complexității evenimentelor.
- **Durata contractelor subsecvente** va fi limitată la perioada de desfășurare a evenimentului respectiv, însă va fi aliniată cu termenii acordului cadru în ceea ce privește obligațiile părților și criteriile de performanță.

6.3. Monitorizarea și evaluarea fiecărui contract subsecvent

- La finalizarea fiecărui eveniment, Contractantul va furniza un **raport final** care va include o analiză a vânzărilor, accesului la eveniment, și a campaniilor de promovare realizate, conform cerințelor specifice ale contractului subsecvent.

7. Criteriu de atribuire pentru procedura de achiziție a serviciilor de vânzare bilete și abonamente

7.1. Comision oferat - 40 puncte

Această pondere va reflecta proporția din punctaj alocată prețului propus de fiecare ofertant. Oferta cu comisionul cel mai scăzut va primi punctajul maxim, iar celelalte oferte vor primi punctaj proporțional, calculat astfel:

$$\text{Comision oferat} = (\text{Comision oferat} / \text{Comision cel mai mic oferat}) \times 40$$

Nota: Ofertantii vor detalia în cadrul ofertei depuse atât comisionul aplicat Artexim cât și comisionul aplicat beneficiarului final.

7.2. Criterii tehnice - 60 puncte

Criteriile tehnice vor fi evaluate pe baza următoarelor subcategorii:

- **7.2.1. Planul de promovare - 25 puncte**
Ofertantul va descrie în detaliu strategia de promovare a evenimentelor, inclusiv:

- Canalele de promovare propuse (tradiționale și digitale);
- Publicul țintă (național și internațional);
- Parteneriate internaționale;
- Măsurile de creștere a vizibilității și impactului promovării.
- 7.2.2. Soluția tehnică de gestionare a biletelor și accesului - 20 puncte
Se va evalua:
 - Funcționalitatea și flexibilitatea sistemului de vânzare bilete (online și fizic);
 - Compatibilitatea sistemului cu diverse metode de plată;
 - Modul de gestionare a accesului (coduri QR, coduri de bare etc.);
 - Capabilitatea de monitorizare în timp real și raportare.
- 7.2.3. Suport tehnic și asistență pentru utilizatori - 10 puncte
 - Calitatea și accesibilitatea serviciilor de suport (call-center, asistență pe email);
 - Timpul de răspuns și disponibilitatea echipei de suport;
 - Modalitatea de gestionare a incidentelor tehnice în timpul evenimentelor.
- 7.2.4. Experiența ofertantului - 5 puncte
Se va evalua experiența ofertantului în prestarea de servicii similare pentru evenimente de muzică clasică de anvergură, atât la nivel național, cât și internațional. Punctajul va fi acordat în funcție de numărul de proiecte relevante finalizate cu succes de ofertant, conform următoarei grile de evaluare:
 - 0 puncte – Se va acorda ofertantului care a finalizat un singur proiect similar de anvergură.
 - 5 puncte – Se va acorda ofertantului care a finalizat cu succes două sau mai multe proiecte similare de anvergură, atât la nivel național, cât și internațional.

Punctaj final=Punctaj discount(maxim 40puncte)+Punctaj criterii tehnice(maxim 60puncte)

Trebuie menționat în oferta depusă care este costul final la client